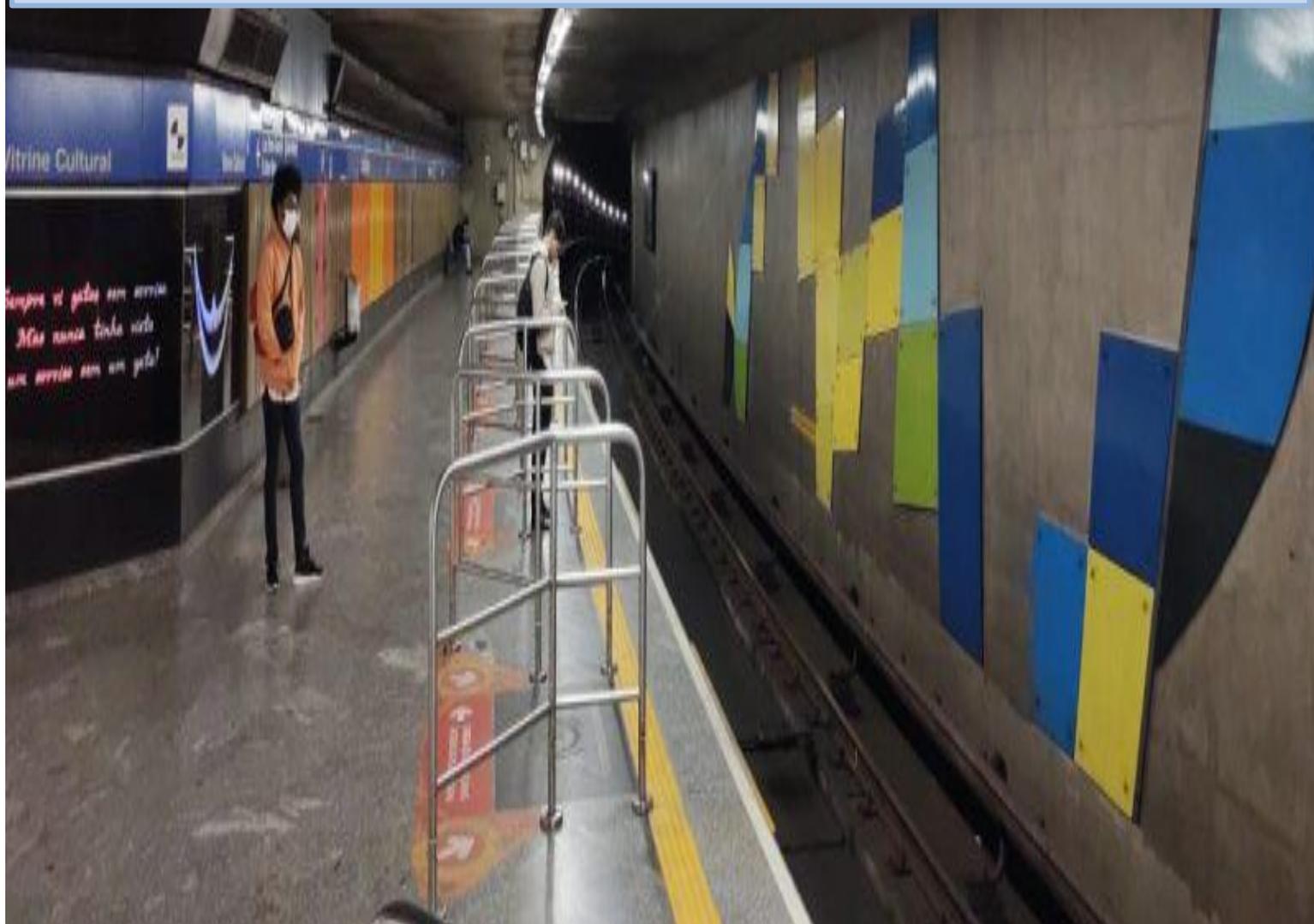


AGOSTO/2023



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – AGOSTO/2023

### INTRODUÇÃO

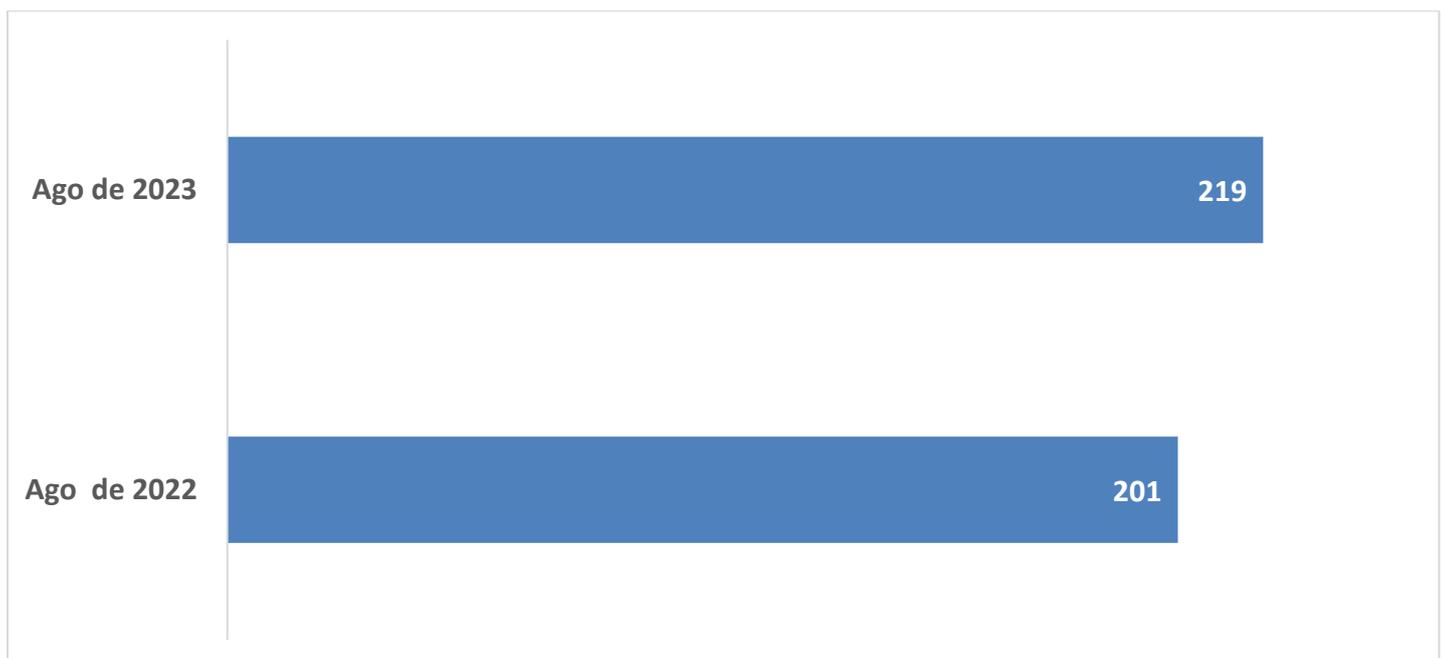
No mês de **agosto** o SIC realizou **219 atendimentos** com **9 recursos**, sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

AGOSTO/2023	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>219</b>
<b>Recursos</b>	<b>9</b>

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

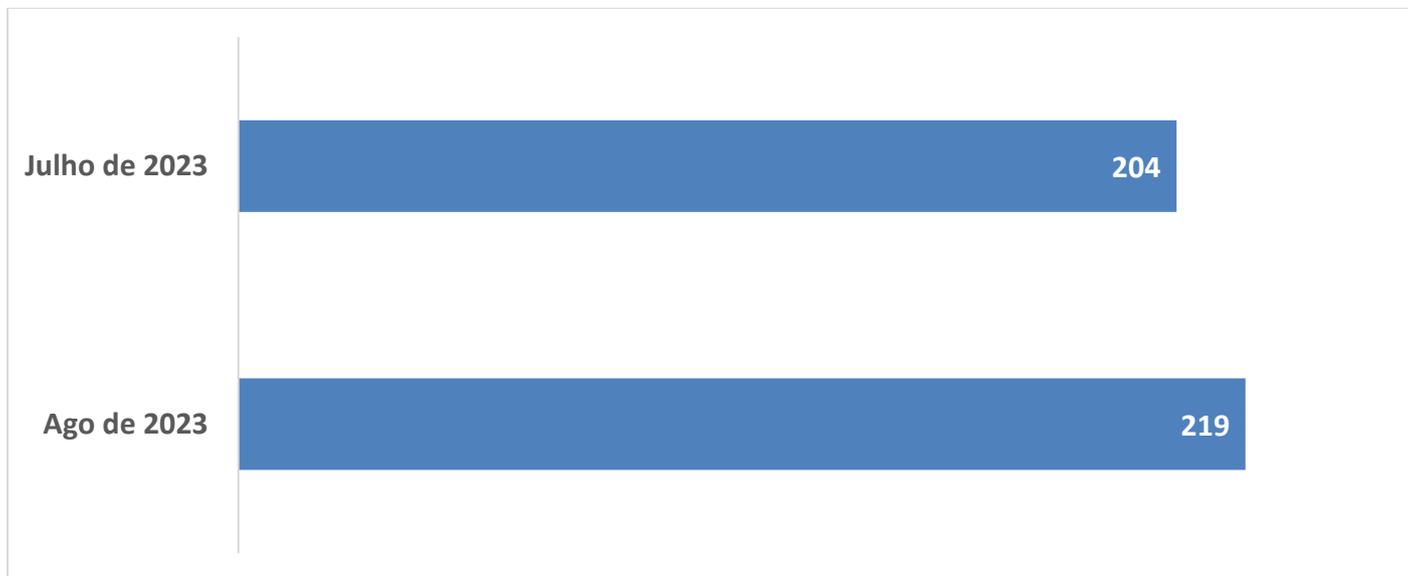
- 8 Recursos de "Primeira Instância"
- 1 Recurso de "Segunda Instância"

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

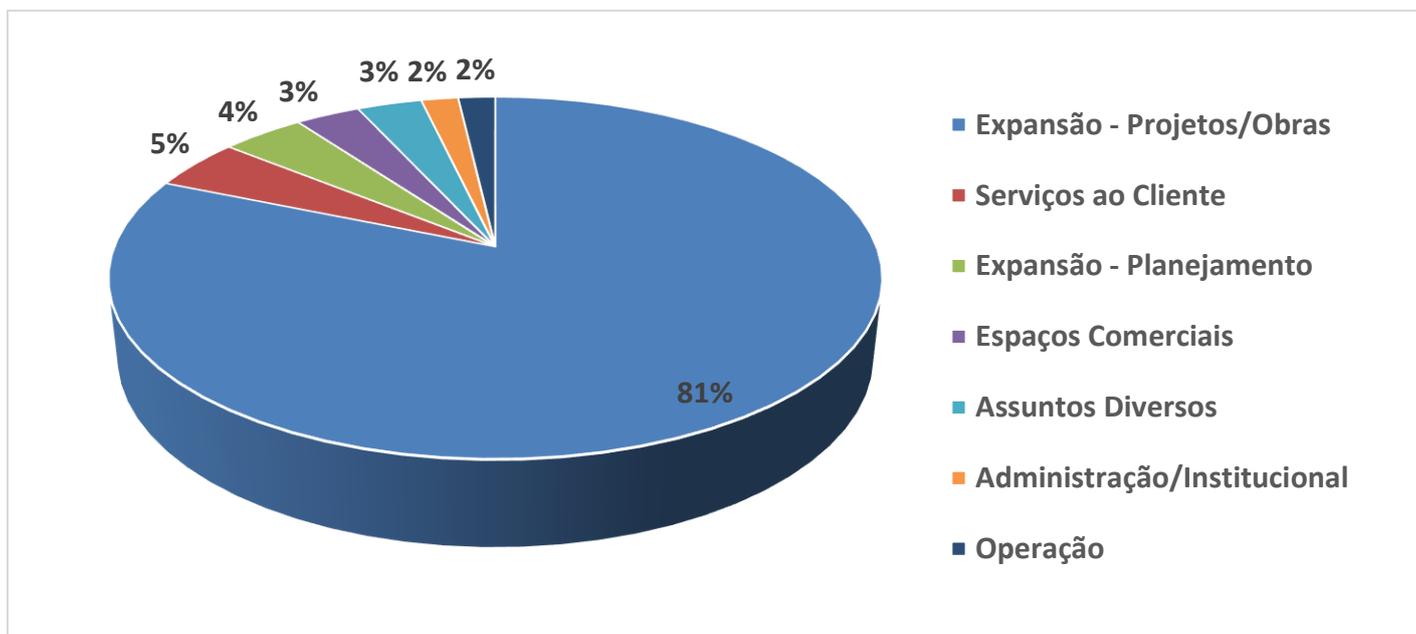




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

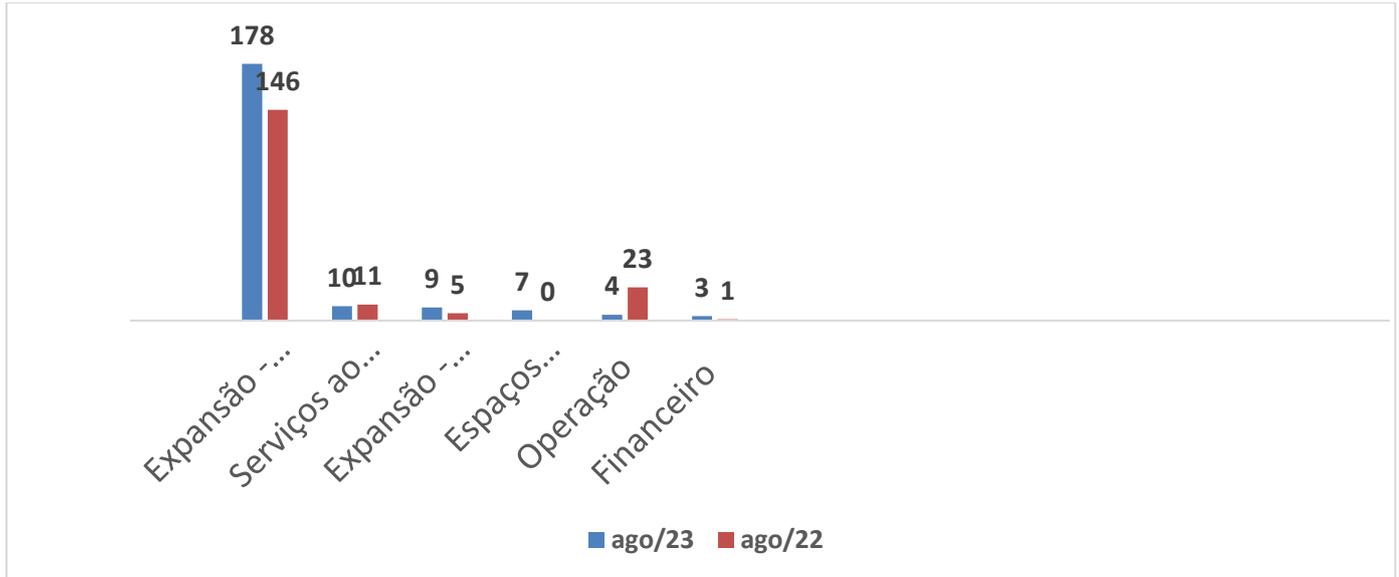


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

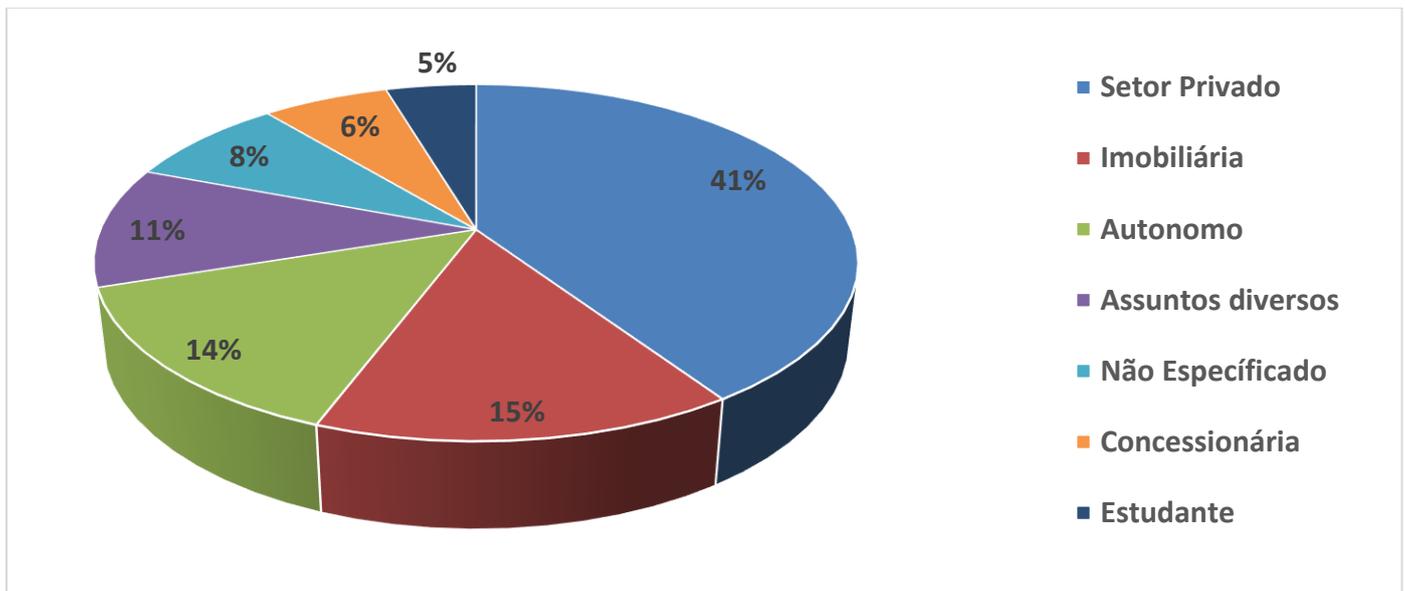




### COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



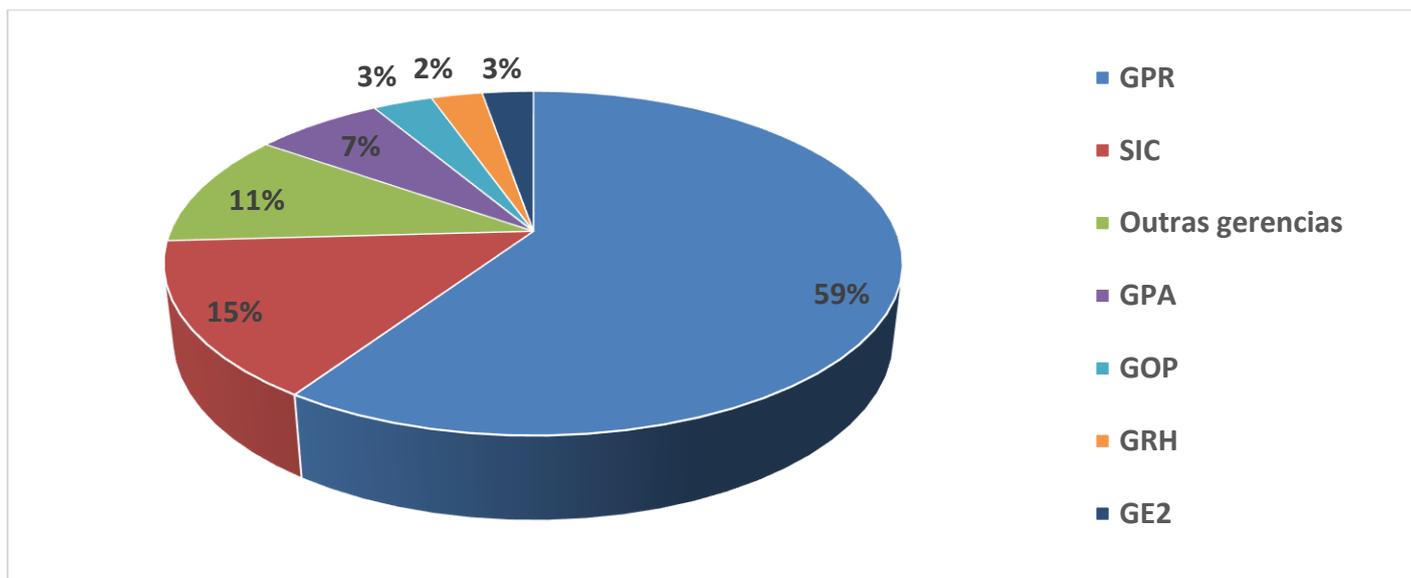
### PERFIL DOS SOLICITANTES





### GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GPA, GOP, GRH, GE2



#### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**GPA** – Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

**GOP** – Gerência de Operações

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GE2** – Gerência de Empreendimentos – Linha 2 Verde





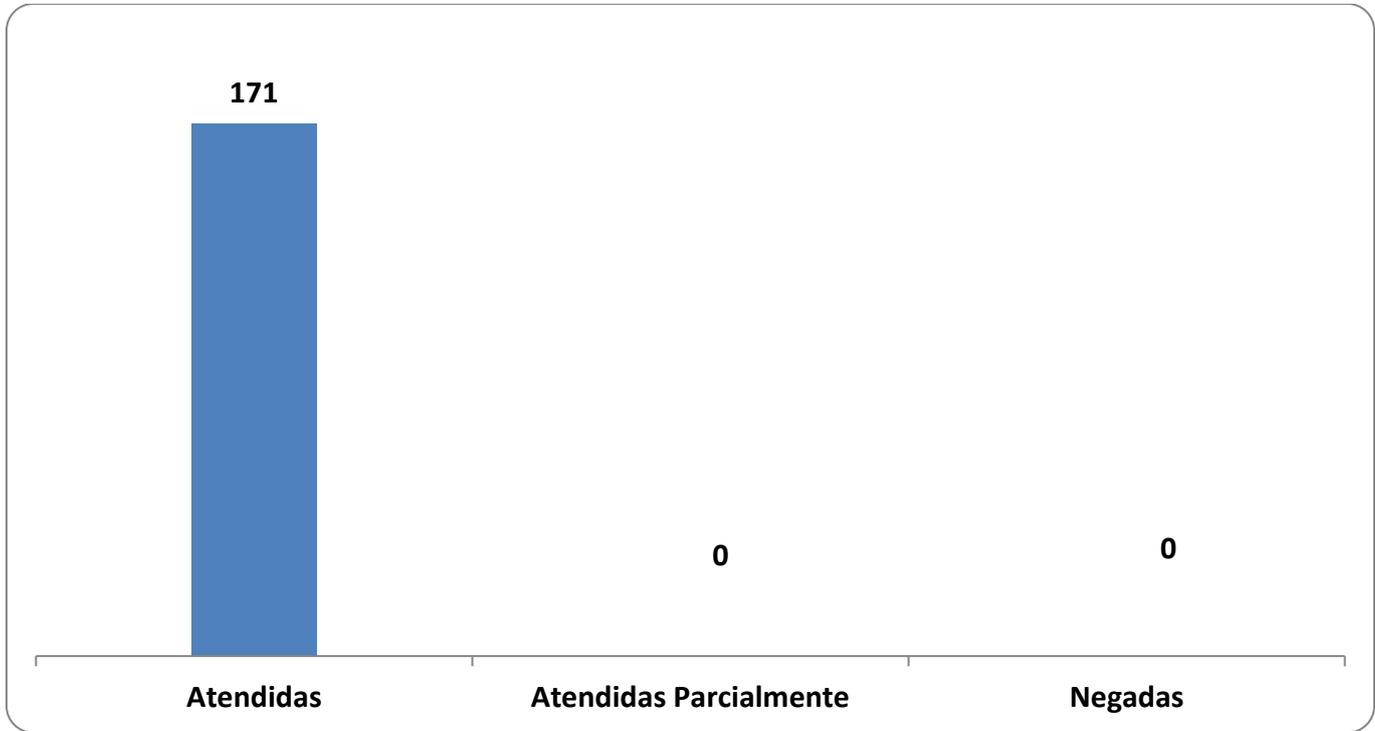
### Relação de Assuntos e quantidade das solicitações

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>178</b>
Desapropriações	38
Obras	139
Projetos Civis	1
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>10</b>
Apoio a estudantes	10
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>9</b>
Estudos/Relatórios	2
Mapa Rede Futura	4
Pesquisa Origem/Destino	3
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>7</b>
Licitação	2
Lojas/estandes	3
Outros	2
<b>Operação</b>	<b>4</b>
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	3
<b>Administração/Institucional</b>	<b>4</b>
Contratos	4
<b>Financeiro</b>	<b>3</b>
Execução Orçamentária	2
Negócios	1
<b>Recursos Humanos</b>	<b>2</b>
Normas internas	1
Quadro de Empregados	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>1</b>
Operação	1
<b>Outros</b>	<b>1</b>
<b>Total Geral</b>	<b>219</b>

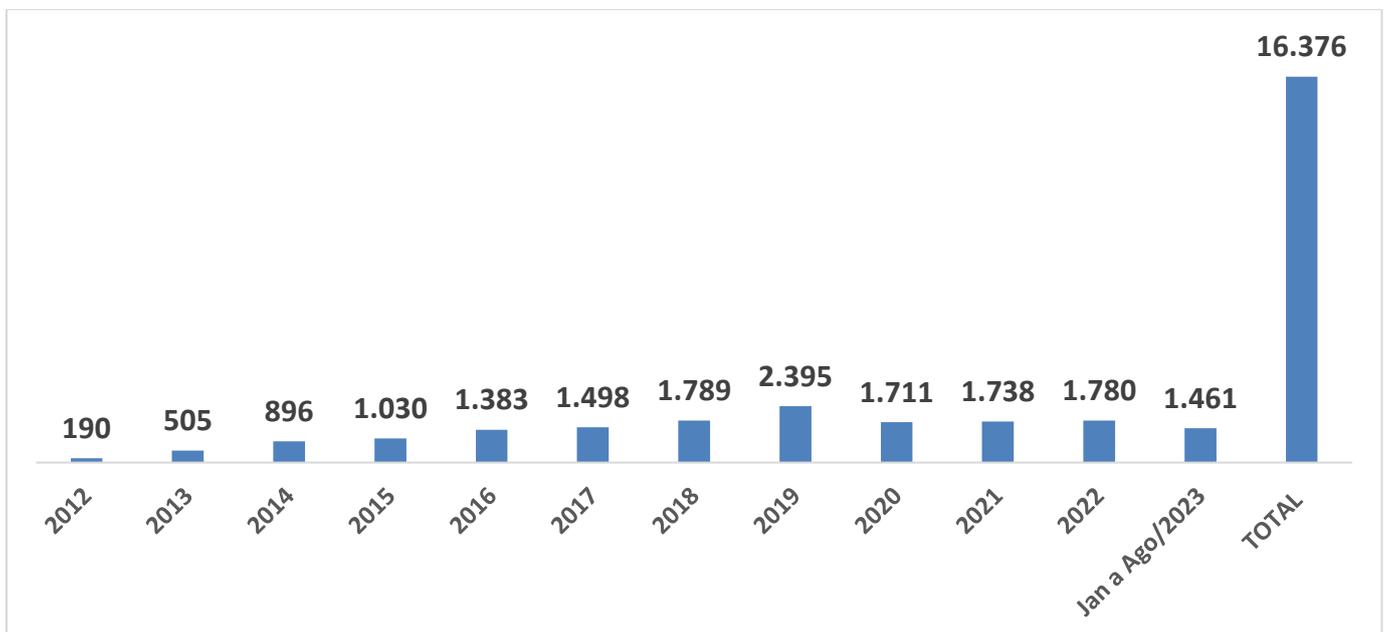




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



**13**  
dias

#### Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

+10 dias - prorrogação





## RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – AGOSTO/2023

### INTRODUÇÃO

Durante o mês de **agosto**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.701** visitas, com uma média de **170** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **21.624** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **14/08/2023**, com **304** visitantes.

### USUÁRIOS POR PAÍS

BRASIL	4,5 mil
ESTADOS UNIDOS	49
REINO UNIDO	10
FRANÇA	9
FINLÂNDIA	8
AUSTRIA	7
CHILE	7
PAISES BAIXOS	7
PORTUGAL	7
ESPAÑA	6





### PÁGINAS MAIS VISITADAS - NÚMERO DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

